

## ABSTRAK

Penulisan Laporan Akhir ini membahas perancangan dan pembangunan aplikasi layanan pengaduan berbasis website pada Dinas Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring , sehingga mempercepat proses penanganan serta meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik dilingkungan instansi tersebut. Selama ini mekanisme pengaduan yang digunakan masih bersifat manual dan kurang terdokumentasi, yang menyebabkan hambatan dalam proses verifikasi dan tidak lanjut laporan. Oleh karena itu pengembangan aplikasi ini dirancang untuk menjadi solusi saat ini yang mampu mengelola pengaduan secara terstruktur dan terdokumentasi. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MySQL, dengan antarmuka yang dirancang sederhana dan mudah digunakan oleh masyarakat umum. Sistem ini memiliki dua jenis pengguna yaitu pelapor (masyarakat) dan admin (petugas instansi). Pelapor dapat mendaftarkan akun, mengisi formulir pengaduan, dan memantau status pengaduan mereka. Sementara itu, admin memiliki wewenang untuk memverifikasi, menindaklanjuti, serta memberikan hasil dari pengaduan yang masuk. Sistem ini juga dilengkapi fitur riwayat pengaduan dan laporan hasil verifikasi yang dapat diakses oleh kedua belah pihak. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat, meningkatkan responsivitas instansi terhadap permasalahan di lapangan, serta mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang lebih akuntabel dan efisien.

Kata Kunci: Aplikasi Pengaduan, BBWS Sumatera VIII, Partisipasi masyarakat, Pelayanan Publik, Sistem Informasi

## ***ABSTRACT***

The writing of this Final Report discusses the design and development of a website-based complaint service application at the Sumatra VIII River Basin Office. The main purpose of this application is to facilitate the public in submitting complaints online, thus speeding up the handling process and increasing the efficiency and transparency of public services within the agency. So far, the complaint mechanism used is still manual and less documented, which causes obstacles in the verification process and does not continue the report. Therefore, the development of this application is designed to be a current solution that is able to manage complaints in a structured and documented manner. This application is developed using the PHP programming language and MySQL database, with an interface that is designed to be simple and easy to use by the general public. This system has two types of users, namely the reporter (community) and the admin (agency officer). Complainants can register an account, fill in the complaint form, and monitor the status of their complaint. Meanwhile, the admin has the authority to verify, follow up, and provide results of incoming complaints. The system also features a complaint history and verification report that can be accessed by both parties. With this application, it is expected to encourage community participation, increase agency responsiveness to problems in the field, as well as improve the efficiency of the system.

Keywords: Complaint Application, BBWS Sumatera VIII, Public Participation, Public Service, Information System